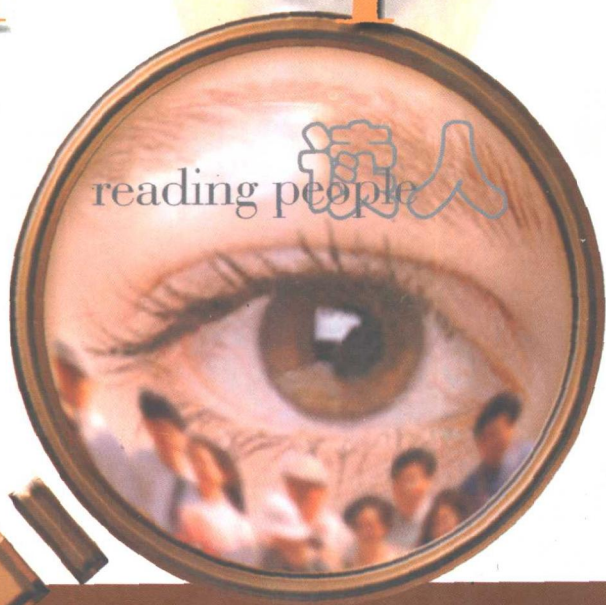


能力开发
★★★★

读人 解读行为密码

Reading people

如何透视他人，并随时随地预测他人行为？



READING PEOPLE

著者 乔·狄米曲斯博士 (Jo-Ellen Dimitrius Ph.D.) 马克·马札瑞拉 (Mark Mazzarella) 译者 张凡

“美国最权威的陪审团顾问为您提供的识人秘笈，保证改变你一生！”

时代文艺出版社

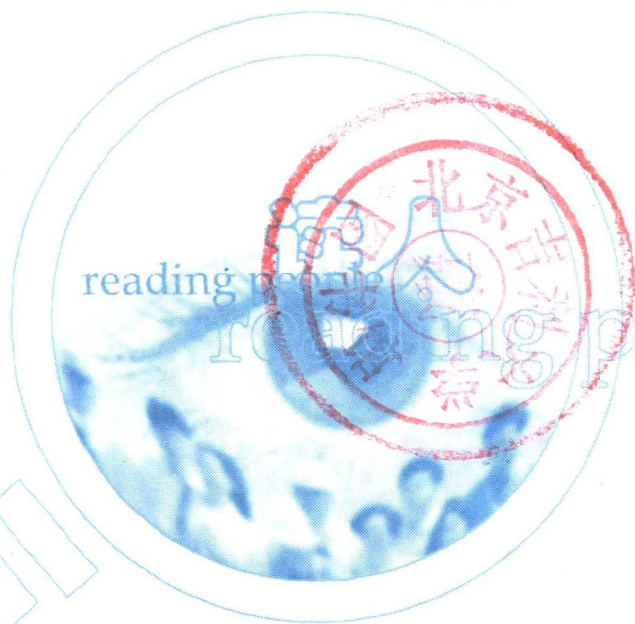
赖利·金 (Larry King) 美国著名脱口秀主持人

读人 解读行为密码 Reader people



* T181457 *

如何透视他人，并随时随地预测他人行为？



reading people

图书在版编目(CIP)数据

读人——解读行为密码/乔艾琳·狄米曲斯 马克·马扎瑞拉著
张芃译. 长春:时代文艺出版社, 2002. 1

ISBN 7-5387-1614-9

I. 读… II. ①乔… ②马… ③张… III. 个人修养-人际关系-普及读物 IV. 1247.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 094350 号

读人——解读行为密码

作 者: 乔艾琳·狄米曲斯
马克·马扎瑞拉
译 者: 张芃
责任编辑: 张秀枫
出 版: 时代文艺出版社
(长春市人民大街 124 号)
发 行: 时代文艺出版社
经 销: 全国新华书店
印 刷: 北京新世纪印刷公司
开 本: 850×1168 毫米 32 开
字 数: 280 千字
印 张: 11.375
版 次: 2002 年 4 月第 1 版
印 次: 2002 年 4 月第 1 次印刷
印 数: 1-5000

书 号: ISBN 7-5387-1614-9/I·1547

定 价: 20.00 元

内容介绍

你可知道：当你走进房间时，你的所有一切——从穿着、坐姿到谈吐，都透露出你的本来面貌吗？你又可知道：当你细细打量他人时，对方也正细细地打量着你呢。

全美最为人知——且更因辛浦森案(O.J. Simpson)的表现而声名鹊起的陪审团顾问乔艾琳·狄米曲斯(Jo - Ellen Dimitrius, Ph. D.), 十五年来, 已预测过上千位陪审团团员、证人、律师和法官的行为表现。在本书《读人》(Reading People)中, 她把她那叹为观止的技巧活用在日常生活中, 为我们解释哪些视觉及口语线索可以有效无误地预测出职场、感情关系以及家庭中的种种行为模式。

在《读人》一书中, 您保证可以学会:

如何由他人的音调中判断出对方诚意

如何不着痕迹地侦测出您所交往的对象是不是也对感情认真投入？

如何善用你的直觉为孩子们选一所好的托儿所？

为什么滔滔不绝向您掏心挖肺的人, 往往却比“问了才答”的人不可靠？

如何即使在您急需一份薪水时, 仍能客观地选择未来的老板？

如何在瞬间做出准确判断？

在《读人》一书中, 你将学会如何锻链自己的直觉并避开那些会导至错误决策的陷阱。更重要的是, 你会因为这本书而变成更好的父母亲、朋友、员工或伴侣, 因为你能辨识出身边最细微的讯息, 并因

此变得更善解人意。

《读人》教给你的技巧,必能让您一生受用无穷!

作者简介



乔艾琳·狄米曲斯博士(Jo-Ellen Dimitrius, Ph.D.)曾任逾六百件法庭审判的顾问,包括名噪一时的洛尼·金案(Rodney King),芮琴娜·丹尼案(Reginald Denny),约翰·杜邦案(John Dupont),麦克马丁托儿所案(McMartin Preschool),及辛浦森案(O.J.Simpson)等。他不仅上过欧普拉秀(Oprah),早安美国(Good Morning America),今天(Today),赖利·金现场(Larry King Live),面对全国(Face the Nation)及六十分钟(60Minutes)等当红节目,还出任许多名列财星一百(Fortune 100)的公司顾问。



马克·马札瑞拉(Mark Mazzarella)于圣地牙哥地区任辩护律师已达二十年之久,并曾任拥有一万两千名会员的加州州立律师公会诉讼部门(litigation section of the California State Bar)主席,著作及演讲成绩斐然。

译者简介

张芃,心理系毕业,在校时主修谘商。赴美攻读大众传播及企业管理硕士。翻译及著作有经营管理、戏剧、大众传播等相关书籍。

作者序

热爱人

当我还是个孩子时，我常会从父母亲起居室的楼梯顶端，往下偷偷看着他们举行的晚宴。我看到母亲来来去去张罗着有没有哪个杯子空了。我还记得那个圆圆胖胖、头秃秃的伯伯，他那洪亮的笑声震得满屋子都是。还有他那个瘦骨如柴的太太，只要听见老公一开讲那千篇一律的故事时，就要摇头闭眼。而每当父亲的朋友约翰“一不小心”又伸手去拿他才吞下一大口的冷盘时，爸爸总会开玩笑地戳戳他的胃，咯咯地笑著说：“留点地方放晚餐哟，小子！”时，我也会自得其乐地笑起来。我爱死那些周末的夜晚了！家里充满了起码一打人的欢声笑语——那么地不同，又那么地相同。当我还只是个孩子时，就已热爱起人了。

二十五年后，我带着一生的经验、纸和一枝笔，紧张地坐在法庭，第一次看着几打的准陪审团团员鱼贯进入法庭。从他们之中，我必须选出十二位足以决定我客户生死的人来。刹那间，累积多年观察的经验，似乎都变得微不足道了，因为这次的判断是关于一个人的生死啊！

此后十五年，我靠着读人吃饭。我评估过上万名的准陪审团员，评量过成千上万名的证人、律师，甚至法官。我和“夜袭者”（“the NightStalker”）理查·拉莫若斯（Richsrd Ramirez）并肩坐了几星期，每天

盯着我这辈子所见过最冷漠的双眼。在“麦克马丁托儿所案”(McMartinPresch001)中,我分担了佩姬·巴克(Peggy Buckey)因孩子被骚扰,该案却以不起诉终结所受到的创痛。我在“洛尼·金案”的西米谷审判(Rodney King Simi Valley trail)宣判后,惊恐万分地看着暴动在洛城四处蔓延。在芮琴娜·丹尼案(Reginald Denny)中,我试着去理解为什么四个年轻人会泯灭人性地打死一个毫不相干的陌生人?并使足全力去选出能了解这些动机并能宽大包容的陪审团员。我也竭尽所能地去理解导致约翰·杜邦(John DuPont)射杀奥林匹克摔角选手大卫·舒兹(David Schultz)的内在煎熬。我也忍受了来自全世界的仔细检验而且经常是严厉的批判,只因为我协助选出了最后宣告辛普森(O.J. Simpson)无罪的陪审团团员。

一路走来算得上是疯狂又刺激,但绝不像某些人想得那么风光。我常没日没夜的辛苦工作:虽然我在某些不受欢迎的案子中表现令人喝采,但也同时受到另一批人的批判。我一再地企图解释:“即使是真正公正的陪审团,也不可伤害我绝对信任的美国司法体系”,以及“每个人的自由及性命都不应受到轻忽”等原则——可惜无人当真。我的生命还是受到威胁,某些人竟然把一九九二年的洛杉矶暴动怪罪到我头上,只因我所协助选出的陪审团宣告殴打洛尼·金的四位警官无罪开释。

整个过程中,我细看、聆听、竭尽所能用上一切我所受的训练、观察技巧、常识和直觉,去研判穿梭于法庭左右的各色人等。最主要的是,我学到了——即使我付出惨痛代价只学到一件事,那就是“如何读人”。

从我被选上“梦幻队伍”去担任辛普森案的顾问起,就有数不清

的各路人马透过管道要我写书。不是要我写我的专业：“读人”，而是要我挖些洛城地方检察官办公室（Los Angeles District Attorney's Office）的黑幕，或把辛浦森案拿来和我经办过的其他高知名度案子做比较，再不就是（极少见的）关于“梦幻队伍”的八卦内幕。我对那些揭发内幕的“惊爆档案”根本不感兴趣。所以一直到我那非常聪明的朋友史宾塞·强森（Spencer Johnson）建议：“要写就写你最在行的——能改变人们生活的。”我们这才受到启发开始写《读人——解读行为密码》（Reading People）。

不论你互动的对象是谁？在哪里？或什么时候产生互动的？你的人生品质有很大一部份都取决于你对人所做的判断。好的读人技巧可以使销售人员卖得更多，顾客变得更会买。资方挑到更好的员工，准员工也能提高自己找到最好工作的机会。你会选到更好的朋友、爱侣和伙伴，并且更了解你的家人。你也会成为更善解人意的朋友，更机警敏锐的竞争者。

有些像我一样以“读人”为职业的人，会大量依赖科学研究、调查、研究报告、民调和各种统计分析，其他人则会声称是天赋异秉。我这个人的经验告诉我：读人既不是科学，也不算天分。它侧重的是：知道该去看些什么？听些什么？具有好奇心及耐心去收集重要的资讯；并且从一个人的外貌、肢体语言、声音和行为上归纳出他的模式。

在大学和研究所时代，我花了近十年去攻读心理学、社会学、生理学和犯罪学，还涉及了些统计、传播及语言学。和我这些正统训练一样宝贵的，绝下是几年前《全美律师》（The American Lawyer）期刊上称呼我为“先知”（the Seer）的那种超能力，而是我对“人”近乎痴迷的好奇心：他们的样子、声音、行为……那才是我能有效读人的主要原

因。对人的同理心，驱使我进一步去了解他们。

我最重要的技巧，是我能从人们矛盾的特质及作风中，看出性格及理念的模式。这套本领从我还是个小女孩起，在父母亲开派对时坐在楼梯顶端时就学会了，然后再经过生活的体验及四百多件法庭案所锻炼出来的。最棒的是，这套技法是任何人都学得会，而且不论在任何时候或任何地方，都能同样的有效应用的。

为什么我这么有把握？

因为过去十五年来，我在上万名“实验品”身上试过这套方法了。在预测过上千个陪审团团员、证人、律师和法官的行为后，我已能够判断出我的预测准确度。一旦案子判决以后，我立刻访谈当事人，了解他们的想法和原因。我不见得总是能料准他们，特别是在早些年。但是，借着一遍遍地测试我的观察力，我终于能修正出哪些线索是可靠的，哪些则不是。我也学会了不要只瞄准单一特质及作风的重要性——单独看的话，几乎所有线索都会误导你。我也发现这本书所描绘出的策略，能帮助每个人去了解他人，不论在法庭、会议室甚至卧房中，都能更准确地推断出他人的行为。

不管到哪里，人就是人。在证人席上企图对陪审团晓以大义的男子，和在跳蚤市场里大声吆喝叫卖的小贩根本没两样：一名准陪审团员所流露的偏见，其实和面试中所见到的没两样：某些陪审团员或证人在庭上避开敏感问题的方式，就跟他在家或办公室的那套一样。

每个法庭就像一个人生的小宇宙，充满了愤怒、紧张、偏见、恐惧、贪婪、欺骗，和其他各种骗人的人类情绪和特质。那儿就像其他每个地方一样，每个人都以各种方式透露他们的情绪及理念。

在第一章“准备读人”中，我们将教你如何预备自己，以便有效的

读人。第二章“发现模式”将使你了解人们常常会有矛盾特质。接下来的一章,你会发现人们如何借着他们的外貌、肢体语言、环境、声音、沟通技巧及行动来透露他们的理念和个性。你同时也会学到如何增强你的直觉,并以它来强化自己的优势。最后的一些章节会教你如何如何在那些正在读你的人面前塑造出一个好印象,并且如何在瞬间做出准确的判断来。

透过这本书,你将学会从他人的外貌、谈吐和行为上得到情报。我们的目标绝不仅止于提供你一套人们性格及行为的“名词大全”而已。《读人》真正瞄准的,是要教你如何去评估人们复杂的人格特质,并且如何去全面透视那些人格特质的模式——这些模式才能够真正显露并预测一个人的行为。一旦你能掌握这些技巧了,它们一定够你在工作、娱乐,并今后人生中供你驱遣运用了!

目 录

- 作者序 热爱人/7
- 第一章 准备读人:为读人的挑战做准备/1
- 第二章 发现模式:学会见树也见林/28
- 第三章 第一印象:外貌和肢体语言/52
- 第四章 扫瞄环境:看人也要看环境/90
- 第五章 重点不在说什么,而在怎么说:学会听出弦外之音/123
- 第六章 善问问题并听出答案/151
- 第七章 为什么你要那样说:在沟通中寻找隐藏的含意/180
- 第八章 行动比话强:认清行为所显示的本性/214
- 第九章 有时事情不是你所想的那样:注意例外情形/243
- 第十章 倾听你的内在声音:直觉的力量/263
- 第十一章 照照镜子:看看别人是怎么读你的/281
- 第十二章 超速读人法 S.P.E.E.D.:瞬间做出正确的判断/303
- 附录 A 外貌特征和传达的讯息/312
- 附录 B 肢体语言和传达的讯息/329

第一章 准备读人： 为读人的挑战做准备

“我简直不敢相信我居然没注意到那些警告！
根本就在我眼前！我怎么可能这么笨？！”

我们都讲过很类似的话，次数可能比我们敢承认的多得多。在我们错判了老板的本意，朋友的忠心和保姆的能力以后，我们总会小心翼翼的反省一番——通常还会用百分之两百的后见之明来检讨自己所犯的错误，但是为什么一而再，再而三的犯错后，我们还是不能从中吸取教训呢？如果读人就像开车或打网球一样，我们不就能认清自己的弱点，而且借各种方法力求改善我们的表现。可惜这在人际关系（relationship）中太少见了：我们总是还沿用老套去和朋友、同事或伴侣做互动，食古不化地以为船到桥头自然直。

照理说，由于我过去这些年来学会了读人的技巧，所以在生活中应该更容易做出正确的判断，比方说：该接纳谁？能期待他们做什么。可是几年下来，我却没有办法把法庭那套本领运用在工作之余的生活中。也许一直要等我在生活里的痛苦和失望达到了饱和，我才愿意分析自己的错误，并且拿专业经验来自我治疗吧！

当我终于又找回了私生活中的焦点和条理后，我就开始拿法庭

2·读人

和“外面”世界做比较了。我下定决心要弄清楚，在法庭里到底是什么因素，让我能在那样的情境下那么持续又精准地读人？我相信我能从其中淬取一套能适用于所有情况的基本读人术。

当我告诉同事们我在法庭和私下的读人成功机率是多么天壤之别时，我才发现不止我这样而已！我认识的一些最最精明的律师都向我自首过，说他们在庭上读人读得如何地炉火纯青，可是私下却一点不比“凡人”强到哪去。怎么会这样呢？

最后我所归纳出的结论，使我综合出了“读人准备”这一章——它是了解人及预测他们行为的基础。我所发现的第一件事就是：态度很重要。在法庭上，我总是把全付心力贯注在和我交手的人身上，仔细地听他们说，观察他们的神情和举止，再谨慎的思考我所听到和看到的——这和我私下的态度很不一样：在私生活里，我根本很少像我在庭上那样。事实就是：你必需准备好去读人；否则就算有全世界的线索也帮下了你。

在这一章里，你会学到怎么把法庭里的那套情绪状态——张大眼睛、观察敏锐、谨慎小心，以及客观——带进日常生活中高潮迭起的好戏里。娴熟运用那些技巧，你就可以开始读人了！

1.多花时间和人在一起。这才是了解他们的最好办法。

2.停！看！听！没有东西可以替代得了耐性及辛勤。

3.试着更开放自己。要想让别人对你开放，你自己必需先对他们开放。

4.想清楚你要什么。除非你知道你想从别人身上得到什么，否则你八成会失望。

5.训练自己变得更客观。客观，是读人的必要条件，但对大部份

人来说,它却是七项技巧中最难掌握的一环。

6. 从零开始——既不能误差,也不含偏见。

7. 做出决定,然后就去达成!

重获失传的读人魔法

除非你的船触礁,害你在荒岛上一待就是五十年,否则你一定看得出世界早就变了。了解人已经成了人生中最大的挑战之一,尤其近几世纪的社会变迁和科技爆炸使得它变得更为困难。今天,我们很多人甚至享受不到和自己最重要的人的亲密关系或日常接触。我们变得孤绝又无能。

除非你好好练会这本书里所教给你的技巧,否则这些技巧你一项也得不到。不过,要练会这些技巧也不容易,因为我们住在地球村。我们和住在镇上、同一国、甚至地球那一头的人们一直有接触,可是,这些接触都不属于私人,亲近的范畴。高科技帮助我们以不可思议的方式去接近他人,但也同时为我们的人际关系敲起了丧钟——它使面对面式的交谈变得稀有:“既然能打电话给客户,那又何必见面呢?既然能在老妈的电话答录机里留话,那又何必跟她对话呢?既然能发个 e-mail(电子邮件)或传真给朋友,那又何必打电话呢?反正话都能传得到嘛!大部份人甚至在打电话给某人的时候,心里还希望最好那人不在留个话就好,结果一旦本人接了电话反而失望至极。有些人甚至还“集体捉迷藏”,仰赖我们的助理、孩子、伴侣或朋友去替我们做沟通;又或者干脆躲进网路空间:开会、谈生意、交朋友,一切活动,全在冰冷、电讯组成的层面上,完全丧失亲眼看见

一个人或和他亲自交谈的好处。

不同形式的沟通会产生不同的沟通品质。如果我想要同事艾伦帮我一个忙,我的选择可以有好几种:我可以走过走廊直接跟他讲,这样的话,我就能准确地判断出他的反应来。也许他笑着答应;也许他边说“好”,边逃开去。更或许他会说不,但明显地看得出是有商量的空间。这样,我看到的反应几乎是无限多种的。但是如果我打电话给艾伦呢?虽然我能从他的声音里猜出他的感受来——但是我还是会错过最细微的弦外之音,也得不到任何一点视觉线索。如果我们将电子邮件(e-mail)寄给对方呢?那几乎等于有效地摧毁掉了所有可能的“人性化接触”(human contact),只剩下平板板的答案了。那么如果我找别人去问他呢?(哈!糟了)

很多人还有本事把事情弄得更糟:故意避开和最亲密的朋友及家人们有意义的谈话。每当大家好不容易凑在一起了,我们可能尽捡些对方想听或“合宜”的东西说,却不肯说出我们的真心话。“开放自我”,对大部份的人来说,是很困难的——除了那些敢在午间谈话秀里大胆揭露自己隐私的人以外。

我们不喜欢自我暴露的各种理由绝对够出一本书了,但毫无疑问的理由之一是:我们过的这种焦躁、相互不信任的都会生活一定是自童年起在我们那些住在离大都市近的人就常被谆谆告诫要提防陌生人——晚间新闻中的案件更不时强化了这种观念。我们这些都市佬常在从小镇探亲回来的时候,感叹在都市的日子简直是非人生活,因为在乡间我们非但不会瞄到我们习惯遇上的那种白眼,反而还会经常听到身边人真诚的一句:“哈罗,你好!”这种主动、信任的沟通,在大部份美国人所居住的大城市里已几乎看不到了。

大多数人都不是成长在那种“高中同学最后变成自己的牙医、美发师、孩子的老师”那类的社区。虽然我们也有朋友和亲人，但我们每天所碰到的人，多半都是陌生人——换言之，也就是所谓的“可疑者”。正因为我们怕他们，所以我们常会避开接触，久而久之，我们就越来越少使用我们的社交技巧，我们的“读人肌肉”自然也就因为缺乏练习而萎缩了。

开始接触

如果你想变成一个更好的“读人”专家，你一定要下定决心努力去和人交往：只要有心，就算是最会躲人的网路怪物也一定能学会“交谈”，前提是你一定要离开沙发，踏出那一步！

好好锻炼那些萎缩的肌肉——就算你会觉得不方便、古怪或脆弱，但仍要坚持下去！

要练习你的人际技巧，就得开始注意自己是“如何”以及“何时”和人接触。下星期起，每次你有机会和别人沟通时，都要在“接触阶梯”上尽可能的往上进一级，藉此提升你相对方的沟通品质。

接触阶梯

- | | |
|-----------|--------------------|
| 1. 面对面式会面 | 3. 信/传真/e-mail/答录机 |
| 2. 通电话 | 4. 请人代做 |

别请别人替你定约会——自己亲自用信、传真或 e-mail 连络对方。别用 e-mail——试着打电话给邻居远在一端的朋友，即使这